



第二节 质量管理技术与质量检验

【考点】质量检验的方式与基本类型

表 5-3

不同划分标准下质量检验方式的类型

划分标准	质量检验方式的类型
按检验数量	全数检验
	抽样检验
按质量特性值	计数检验
	计量检验
按检验的方法特征	理化检验
	感官检验
按检验对象检验后的状态特征	破坏性检验
	非破坏性检验
按检验实施的地点	固定检验
	流动检验
按检验目的的特征	验收检验
	过程检验(监督检验)



第二节 质量管理技术与质量检验

质量检验的基本类型：进货检验、工序检验（首件检验、巡回检验、末件检验）和完工检验。

质量检验的主要制度：

1. 三检制：“自检”“互检”“专检”
2. 追溯制

可追溯性是指通过记录和标示，能够追溯研究对象的历史、应用情况或所处位置的能力。对产品或服务而言，可追溯性涉及的对象包括原材料和零部件的来源、产品的加工流程、产品或服务交付后的流向等。



第二节 质量管理技术与质量检验

3. 不合格品管理制度

在不合格品管理中，应坚持“三不放过”原则，即“不查清不合格原因不放过、不查清责任者不放过、不落实改进措施不放过”。

生产者应建立并实施不合格品的控制程序，做到不合格的原材料、外购配套件、外协件不接收不投产，不合格的在制品不转序，不合格的零部件不装配，不合格的产品不交付，以防止用户误用或安装不合格的产品。

不合格品的处置：返工、返修、降级、报废、让步



第三节 质量认证与全面质量管理

【考点】质量认证的作用

1. 通过认证会使企业获得更大的质量信誉优势，有利于企业在激烈的市场竞争中取胜。
2. 有利于企业增强国际的市场竞争能力。
3. 促进企业完善质量管理体系。
4. 节约大量社会检验费用。
5. 有利于保护消费者利益。



第三节 质量认证与全面质量管理

【考点】质量认证的类型

(1) **型式试验**：按规定的试验方法对产品进行试验，证明其符合要求。

(2) **型式实验加认证后监督——市场抽样检验**：从市场购买样品进行抽样检验。

(3) **型式试验加认证后监督——工厂抽样检验**：对工厂发货前产品进行抽样检验。

(4) **型式试验加认证后监督——在市场和工厂抽样检验**：是上述两种方式的综合。



第三节 质量认证与全面质量管理

(5) 型式试验加供方质量管理体系评定再加认证后监督——增加了对生产产品的工厂质量管理体系的检查和评定，在批准认证后监督措施中也增加了对质量管理体系的复查。

(6) 工厂质量管理体系评定——这种认证制度是对工厂按既定规范或技术标准生产产品的质量管理体系进行检查、评定，也称为质量管理体系认证。这种认证制度的对象不是产品，而是企业的质量管理体系。



第三节 质量认证与全面质量管理

(7) **批量检验**——对特定的一批产品质量进行认证，不存在监督的问题。

(8) **全数检验**——对每一件产品在出厂前都要进行检验**费用高**，除政府有专门规定外，一般不采用。



第三节 质量认证与全面质量管理

【考点】全面质量管理

（一）全面质量管理的概念

根据全面质量管理的含义，在推行全面质量管理时，就有“三全一多样”的要求，即全企业的质量管理、全过程的质量管理、全员参与的质量管理以及方法多种多样的质量管理。



第三节 质量认证与全面质量管理

（二）全面质量管理实施的原则

1. 预防原则

2. 经济原则

3. 协作原则

4. 抓住思想、目标、体系、技术四个要领

（1）全面质量管理是一种科学的管理思想

（2）全面质量管理必须围绕一定的质量目标来进行

（3）企业的质量目标是通过一个健全而有效的体系来实

现的 （4）全面质量管理是一套能够控制质量、提高质量的管理技术和科学技术



第三节 质量认证与全面质量管理

（三）全面质量管理实施的工作程序

在具体实施全面质量管理时，可以遵循“五步法”进行。

这五步分别是：决策、准备、开始、扩展和综合。

- （1）决策（做还是不做）。
- （2）准备（学习与筹备）。
- （3）开始（实施阶段，选择试点）。
- （4）扩展（所有部门与团队开展TQM）。
- （5）综合（通常需要从目标、人员、关键业务流程）。



第三节 质量认证与全面质量管理

（四）实施全面质量管理的基本方法—PDCA循环

1. PDCA的阶段

PDCA循环把工作过程分为四个阶段：计划阶段、执行阶段、检查阶段、处理阶段



第三节 质量认证与全面质量管理

表5-3 PDCA循环的步骤

阶段	步骤
P	1. 分析现状，找出存在的主要质量问题
	2. 逐个分析产生质量问题的影响因素或原因
	3. 找出影响质量的主要因素
	4. 针对影响质量的主要因素，制定措施，提出改进计划，并预计其效果
D	5. 执行措施、计划
C	6. 检查计划执行结果
A	7. 总结经验教训，制定相应标准、制度和规定
	8. 把未解决或新出现的问题转入下一PDCA循环



第三节 质量认证与全面质量管理

2. PDCA循环的特点：

- (1) 大环套小环，小环保大环，相互促进。
- (2) 不断循环，逐步提高。
- (3) 推动PDCA循环，关键在A阶段。

质量改进是质量管理PDCA循环中的一个必要环节或阶段，是PDCA循环螺旋式上升的基础；离开或缺少质量改进，不仅不可能有上升式的循环，而且原质量水平的循环也可能中断。



第三节 质量认证与全面质量管理

【考点】六西格玛管理

（一）六西格玛的含义

六西格玛管理的基本内涵是提高顾客满意度和降低组织的资源成本。强调从组织整体经营的角度出发，而不只是强调单一产品、服务或流程的质量；强调组织要站在顾客的立场上考虑质量问题，采用科学的方法，在经营的所有领域追求“无缺陷”的质量。



第三节 质量认证与全面质量管理

六西格玛管理将组织的注意力同时集中在顾客和组织两个方面，无疑会给组织带来诸如顾客满意度提高、市场占有率增加、缺陷率降低、成本降低、生产周期缩短、投资回报率提高等绩效。



第三节 质量认证与全面质量管理

（二）六西格玛管理的流程

基本内涵是提高顾客满意度和降低组织的资源成本。

界定	确定顾客需求，并识别需要改进的产品和流程。把顾客声音转换为顾客需求。
测量	测量现有流程，确定流程底线与期望值，对有效性进行评价。
分析	找出影响质量的关键因素。
改进	针对关键因素确立最佳改进方案，减少流程缺陷或变异（最重要的一步）。
控制	监控新的系统流程，采取措施以维持改进结果。



第三节 质量认证与全面质量管理

（三）六西格玛管理的组织结构

倡导者一般为高、中层领导，如事业部经理，是西格玛项目的负责人，保证项目与企业的整体目标一致，为项目提供或争取必需的资源，检查项目进度等；

黑带大师是六西格玛团队的高级专家，在国外企业中往往由管理咨询顾问担任；

黑带是团队的专职骨干人员，具有大学或大学以上的学历，年轻有为，在群众中有威信，并承诺在公司持续工作几年；

绿带为团队中的不脱产人员，是在基层的具体操作人员，许多改进方案的具体实施由他们来完成。



第三节 质量认证与全面质量管理

（四）六西格玛管理的实施程序

1. 企业实施六西格玛管理的步骤

（1）在充分研究实施六西格玛管理可行性的基础上，确定是否推行；如果推行，要由企业最高领导予以支持和推进。

（2）成立专门委员会，选择技术骨干，组成六西格玛团队。



第三节 质量认证与全面质量管理

- (3) 培训。
- (4) 流程实绩评估。
- (5) 确定改进目标并坚持得到改进结果。
- (6) 持续改进。



第三节 质量认证与全面质量管理

2. 六西格玛改进模型DMAIC，具体步骤如下：

- (1) 确定改进目标
- (2) 测量现有体系
- (3) 分析体系差距
- (4) 改进现有体系
- (5) 监控新体系的运行



第四节 安全生产管理

安全生产的基本方针

安全生产工作坚持中国共产党的领导，应当以人为本，坚持人民至上、生命至上，把保护人民生命安全摆在首位，树牢安全发展理念，坚持**安全第一、预防为主、综合治理**的方针，从源头上防范化解重大安全风险。

安全生产管理的内容包括**安全生产管理机构**和**安全生产管理人员**、**安全生产责任制**、**安全生产管理规章制度**、**安全生产策划**、**安全培训教育**、**安全生产档案**等。